附件 5

用語詞彙

中止調查的投訴

這是指本署停止就某宗投訴進行查訊。原因可能是投訴人沒有提供充分資料或證據，以及投訴人不同意本署取得其個人資料等。

未有定論 [1]

這是指在全面調查後，申訴專員認為所蒐集到的證據有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴作任何定論。

主動調查 [2]

這是指儘管沒有接到投訴，但基於公眾利益而決定主動進行的調查。主動調查通常是針對某些涉及行政體制的事宜或廣受市民關注的事項。

主動調查審研工作 [3]

這是指本署就某些可能值得展開主動調查的課題進行的初步審研。在審研過程中，本署會收集具體的資料。假如於審研後認為無須展開更全面的調查，則會把這類審研工作列為「小型主動調查」。

成立、部分成立和不成立

這是指本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映被投訴機構不同程度的過失。

全面調查

這是指深入的查訊，通常是就複雜或性質嚴重的投訴展開調查，而在完成調查後往往會提出改善建議或補救措施。

同類主題投訴

市民或會就社會上出現的特殊問題或同類的課題而提出投訴，他們主要都是針對被投訴機構所作的某項行動或某個決定。

1 前稱「未能就投訴是否成立作出定論」。
2 前稱「直接調查」。
3 前稱「直接調查審研工作」。

行政失當

這在《申訴專員條例》中已有定義。基本上，「行政失當」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序及延誤；無禮或不為他人着想的行動。

投訴

投訴是一項具體指稱，所針對的是不當行為、不合理行動或不妥善的決定，而這些行為、行動或決定影響到投訴人，令他感到不滿或受屈。

投訴已撤回

這是指投訴人主動撤回所提出的投訴。然而，申訴專員仍會視乎所指稱事項的性質或嚴重程度，可能決定繼續調查。

投訴不成立，但機構另有失當之處

投訴人指稱的事項可能不成立，但申訴專員卻發現所涉機構另外有顯著行政失當之處，並就這些須予改善的地方提出意見。

投訴事項不在本署職權範圍內

這是指《申訴專員條例》訂明，申訴專員不得調查的被投訴的行動或機構。

決定不予繼續處理的投訴

這是指申訴專員在考慮所有有關情況後，決定不再繼續處理某宗投訴。考慮的情況包括個案是否有充分的表面證據，證明所涉機構行政失當。

受條文所限不得調查

這是指基於《申訴專員條例》列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

初步查訊

這是指初步進行的查訊，以決定是否需要展開全面調查。

查詢

查詢是指市民要求本署提供資料或意見。查詢並不算是投訴，但有可能成為正式的投訴。

附件 5

用語詞彙

副本送本署的投訴

這是指投訴人向另一個機構提出投訴時，把副本送交本署備案，但沒有要求本署跟進。假如申訴專員認為需要介入，則這類投訴可能會成為正式的個案。

提供協助／作出澄清的方法

假如認為不宜以「現處計劃」處理投訴個案，這是另一種初步查訊的方式。本署在審研所有相關資料，並認為無須展開全面調查後，會把調查結果告知投訴人及被投訴機構，亦會提議所涉機構採取改善措施或補救行動。

調查

這是指就投訴而展開的全面調查，或是儘管沒有接到投訴而進行的主動調查。

調解

這是投訴人與所涉機構在自願的情況下同意舉行會議，討論投訴個案，尋求雙方願意接受的解決方法。本署的調查員會以中立調解員的身份，促成雙方和解。

機構內部投訴處理計劃（「現處計劃」）

這是一種就性質較簡單的個案進行初步查訊的方式。本署在取得投訴人同意後，把個案轉介所涉機構進行調查及直接回覆投訴人，並把回覆的副本送交本署。假如發現所涉機構的回覆未能徹底處理投訴，申訴專員亦可決定繼續查訊。